 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SUPERVISIÓN DIFERENTE A PSP Y AG		
	GESTIÓN CONTRATACIÓN		
GIT: CONTRATACIÓN	Código: FM-GC-04	Versión: 02	Publicado el : 05/07/2017

NÚMERO DEL CONTRATO:	OC 33693 - 2018
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL /CONTRATISTA	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT/CÉDULA	830.039.329-8

PERIODO DEL INFORME:	JULIO
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	OSCAR ALBERTO PORRAS
ÁREA :	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETO DEL CONTRATO
Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center y Outsourcing de proceso de negocios BPO ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.

1. DATOS DEL CONTRATO		
REGIMEN TRIBUTARIO: (MARQUE CON UNA X)	COMÚN	SIMPLIFICADO
VALOR DEL CONTRATO:	(\$641.430.309,48); SEISCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL TRESCIENTOS NUEVE PESOS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE.	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2018	
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2020	
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA:	N/A	

Compañía de Seguro	Póliza No.	Amparo	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Valor Asegurado
		RELACIONAR SEGÚN LAS DEL CONTRATO			

2. DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal

NÚMERO C.D.P.	FECHA
3419	09/01/2019

Registro Presupuestal

NÚMERO R. P.	FECHA
2019	09/01/2019

Certificación Financiera

NÚMERO	FECHA

RECIBI
 WILVARDO RODRIGUEZ
 12/09/2019

3. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS*[1]	MEDIO DE VERIFICACIÓN *[2]
		(SI APLICA)	(SI APLICA)
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice response) Respuesta de Voz Interactiva	Durante este periodo no se realizaron grabaciones.	N/A	Informe/ mes Julio
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1-Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - Paquete de 1000 correos	Durante este periodo no se utilizó este servicio	N/A	Informe/ mes Julio
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _NA_Jornada Ordinaria -NA - 319 SMS	Durante este mes se realizo el envio del servicio de mensajes SMS.	4,712	Informe/ mes Julio
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 MBPS-NA - 1 Unidad	Se continua con el servicio de enlace entre puntos para el desarrollo de las operaciones.	1	Informe/ mes Julio
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA - 5 Hora	En este periodo no se realizó el consumo.	N/A	Informe/ mes Julio
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto.	1	Informe/ mes Julio
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto.	112	Informe/ mes Julio
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound decelular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 900 minuto	Durante este mes se consumen minutos - se evidencia mediante el informe remitido por el centro de contacto.	89	Informe/ mes Julio
bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los opeadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	Durante este periodo se realizo el consumo de este servicio.	6	Informe/ mes Julio
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	Durante este periodo se presto el servicio, pero no se genero consumo.	N/A	Informe/ mes Julio
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-Na-700 Transferencia	Durante este mes se realizan transferencias de llamadas.	95	Informe/ mes Julio
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jrnada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	1	Informe/ mes Julio

bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31- Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jm ada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Se continua con el servicio de contratación de un Agente profesional en la entidad.	1	Informe/ mes Julio
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agenete	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en el centro de contacto.	2	Informe/ mes Julio
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agenete	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	1	Informe/ mes Julio
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6- Licencia de Software_NA_NA NA - 4 Unidad	En este periodo se continua con el servicio.	1	Informe/ mes Julio

[1] Diligenciar solo en caso de que se acuerde la entrega de productos específicos

[2] El medio de verificación corresponde a: Número de radicado de Orfeo, Número del Expediente Virtual o lugar donde se puede acceder a la información que soporta la actividad realizada.

3.1 RELACION DE ACTAS E INFORMES

ACTA DE COMITÉ No.	FECHA	ASUNTOS DISCUTIDOS	CARPETA	FOLIO
1	14/08/2019	Informe de Gestión centro de contacto mes de julio.	Orden de compra 33693	25 folios
2				
3				

4. SEGUIMIENTO AL CONTRATO

4.1 Informe del Supervisor	
OBSERVACIONES Y ASUNTOS A TENER EN CUENTA	COMPROMISOS

4.2 RELACION DE INFORMES PRESENTADOS POR LA INTERVENTORÍA (SOLO DILIGENCIAR EN CONTRATOS DE OBRA E INTERVENTORIA)

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No.
NOMBRE DEL INTERVENTOR:

INFORME No.	FECHA	CARPETA	FOLIO
1			
2			
3			

5. DISCRIMINACIÓN DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO UTILIZADO EN LAS MISMAS

5.1 DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

DESCRIPCION	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO
	\$ 641.430.309,48	\$ 24.493.479,47
		\$ 23.842.980,73
		\$ 24.422.305,11
		\$ 27.313.344,14
		\$ 27.803.186,70
		\$ 27.450.901,77
		\$ 24.140.056,85
SUBTOTALES		\$ 150.811.978,80
IVA 19%		\$ 28.654.275,97
TOTALES		\$ 179.466.254,77

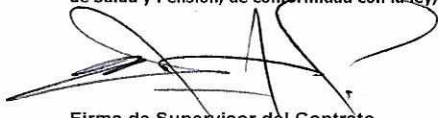
5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

PAGO No.	Fecha	VALOR
1	06/02/2019	\$ 24.493.479,47
2	13/03/2019	\$ 23.842.980,73
3	15/04/2019	\$ 24.422.305,11
4	17/04/2019	\$ 27.313.344,14
5	24/05/2019	\$ 27.803.186,70
6	19/06/2019	\$ 27.450.901,77
7	19/07/2019	\$ 24.140.056,85

5.3 ESTADO FINANCIERO

DATOS GENERALES	APORTES ART	APORTES CONTRATISTA
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 641.430.309,48	0
VALOR ADICIONES	0	0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 641.430.309,48	0
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 179.466.254,77	0
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 179.466.254,77	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	\$ 461.964.054,71	
SALDO POR LIBERAR	0	
CONSIGNACION RECURSOS NO EJECUTADOS	0	
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	0	
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	0	

Nota: Forma parte del presente informe toda la documentación que se encuentra en el expediente del Contrato, y el Supervisor declara, con la suscripción del mismo, que el Contratista ha cumplido con el objeto y las obligaciones del Contrato, incluidas las relacionadas con el Sistema General de Salud y Pensión, de conformidad con la ley; esta información se toma como cierta en virtud del principio de la buena fe.



Firma de Supervisor del Contrato
(cc) 20.038.942

(Interventor, Otros)
(Si aplica)

Bogotá D.C., agosto 14 de 2019

IQ-ART-08-19

Señor:

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRIORIO
Carrera 7 No. 32 -24 Pisos 36 al 40
Bogotá



Rad No 2019-650-004112-2
Fecha 14/08/2019 03:10:43 p.m.
Destino: GIT Atencion al Ciudadano
Empresa: Agencia Renovación del Territorio

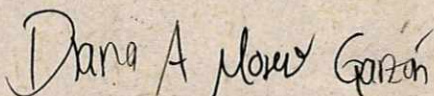
Tema: Factura julio/19
Referencia: Orden de compra 33693

Respetado Señor,

En el marco de la orden de compra No. 33693, IQ Outsourcing SAS remite los siguientes documentos:

- Factura de los servicios prestados en el mes de julio/19.
- Certificado de aportes sociales y parafiscales emitido por el Revisor Fiscal.
- CD con las grabaciones de las interacciones del mes de julio/19.
- Informe de gestión del mes de julio/19.
- Certificación bancaria

Cordialmente,



DIANA ALEXANDRA MORENO GARZÓN
Coordinador de Operaciones
IQ Outsourcing SAS



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830039329 - 8

Régimen Común

Actividad CIU: 6311

FACTURA DE VENTA No.

IQ22995

SEÑORES: AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART CIUDAD: BOGOTA
 NIT: 901006886 FECHA: 13/08/2019
 DIRECCION: CARRERA 7 No. 32 - 24 CENTRO EMPRESARIAL SAN MARTIN TORRE SUR PISO 36 FECHA VENC: 2019-09-12
 CONTACTO: OSCAR PORRAS TELEFONO:

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)	\$50,946.19	\$0.00
	RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA		
0.00	MAILING	\$26.85	\$0.00
4,712.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$24.78	\$116,763.36
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,212,043.03	\$2,212,043.03
0.00	HORA DESARROLLO	\$65,576.45	\$0.00
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$495,696.00	\$495,696.00
112.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE FIJO A 018000	\$89.84	\$10,062.08
89.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,115.22	\$99,254.58
6.00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$90.88	\$545.28
0.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTÉRPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$581.81	\$0.00
95.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$24.78	\$2,354.10
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,038,181.56	\$3,038,181.56
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,816,307.35	\$3,816,307.35
2.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,281,985.91	\$6,563,971.84
1.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,281,985.91	\$3,281,985.91
1.00	LICENCIA DE SOFTWARE	\$660,928.00	\$660,928.00
			\$20,298,093.09

OBSERVACIONES:

Factura correspondiente al proceso de Julio/19.

SUB-TOTAL	\$20,298,093.09
IVA 19.00 %	\$3,856,637.69
TOTAL A PAGAR	\$24,154,730.78



SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2018; NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005; NO PRACTICAR RETENCIÓN

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio, artículo 772 y siguientes del C.C y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley.

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C.C. o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

IQ OUTSOURCING S.A.S.



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

**INFORME DE GESTIÓN
CENTRO DE CONTACTO**

ORDEN DE COMPRA 33693

JULIO DE 2019



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de julio de 2019, los resultados de los ANS contemplados y los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios para el cliente Agencia de Renovación del Territorio.
Periodo del informe	1 a 31 de julio de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	8



TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 33693.....	4
1.2	Contratación de los agentes.....	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio.....	5
2	RESULTADOS OPERATIVOS.....	6
2.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	6
2.2	Resultado de canal telefónico o voz.....	6
2.2.1	Indicadores de llamadas entrantes por día.....	7
2.2.2	Indicadores de llamadas entrantes por semana.....	8
2.2.3	Línea de atención al ciudadano.....	8
2.2.4	Resultado de Soporte.....	9
2.2.5	Resultado de canal chat y web.....	11
2.2.6	Resultado de canal video llamada.....	12
2.2.7	Envío de SMS.....	12
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción.....	14
2.2.9	Actividades In House.....	14
3	CALIDAD ART.....	15
3.1	Errores críticos y no críticos.....	15
1.1.1	Error crítico de Negocio.....	15
1.1.2	Error crítico de Usuario Final.....	15
1.1.3	Error No crítico.....	15
1.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ.....	16
2	Capacitaciones.....	18
4	CONCLUSIONES.....	18

INFORME DE GESTIÓN CCC JULIO 2019

1 GENERALIDADES

El 29 de noviembre de 2018 se emitió la Orden de Compra **33693** correspondiente a la contratación del servicio de Centro de Contacto en la modalidad de BPO, para la atención de ciudadanos por los canales telefónico y virtual de la Agencia de Renovación del Territorio y los servicios de asesoría, acompañamiento y seguimiento a funcionarios de la ART específicamente a relatores y gestores de los 170 municipios en las etapas Veredal, Municipal y Subregional.

Durante el mes de julio se realizó una modificación a la orden de compra actualizando los valores de IPC y SMMLV de cada uno de los ítems. El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas de acuerdo con los servicios prestados definidos en la orden de compra.

1.1 Orden de compra 33693

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido durante el mes de julio/19:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS JULIO
1	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	1	0
2	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	Servicio 7x24	1	0
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	30.000	4.712
4	IT-BPO-CC-23-3	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	10 Mbps	1	1
5	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	5	0
6	IT-BPO-CC-21-1	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	Servicio 7x24	1	1
7	IT-BPO-CC-10-8	Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000	Minuto 7x24	900	112
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	89
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	6



ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS JULIO
10	IT-BPO-CC-18-1	Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	0
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	95
12	IT-BPO-CC-2-26	Agente en la Entidad Compradora – Técnico –Oro	Jornada Ordinaria	1	1
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente en la Entidad Compradora – Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto – Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	2	2
16	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora – Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	0	0
17	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	1	1
18	IT-BPO-CC-1-6	Agente en la Entidad Compradora – Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	1	1

Tabla 1. Consumos mes de julio

1.2 Contratación de los agentes

Teniendo en cuenta la necesidad de la ART de dar continuidad al proceso operativo y a lo solicitado en la Orden de Compra, en la campaña se tienen los siguientes perfiles:

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD	CONTRATACIÓN
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Oro	1	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Profesional	Oro	1	Noviembre/18
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	Noviembre/18

Tabla 2. Agentes contratados

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 33693 son de lunes a viernes en el horario comprendido de 8am a 5pm en la línea de atención a ciudadanos y en el front-office, la línea de Soporte se encuentra operando de lunes a viernes de 9am a 6pm.

2 RESULTADOS OPERATIVOS

A continuación se presentan los acuerdos de nivel de servicio y los resultados de cada uno de los canales para la línea de atención a los ciudadanos y la línea de soporte para la atención de los relatores y gestores de la ART.

2.1 Acuerdos de nivel de servicio

En la siguiente tabla se presentan los resultados operativos obtenidos para el mes de julio.

ANS	PLATA	RESULTADO JULIO
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	4 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	35 seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	NA
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	3 Min 2 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	91%

Tabla 3. Resultados ANS julio.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 160 llamadas de las cuales fueron atendidas 143 (91%):

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
143	15	2	91%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

Las llamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	91%
Tiempo de atención	4 Seg
TMO	3 Min 2 Seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de julio el mayor impacto en llamadas se presentó en los días 11 y 31 de julio de 2019 con 14 y 20 llamadas respectivamente.



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
2-jul	4	0	4	100%	2	04:07
8-jul	3	0	3	100%	2	05:26
9-jul	6	2	8	75%	2	01:30
10-jul	10	0	10	100%	2	03:23
11-jul	14	3	17	82%	6	03:16
12-jul	7	2	9	78%	2	05:57
15-jul	10	0	10	100%	2	03:11
16-jul	5	1	6	83%	4	02:27
17-jul	10	0	10	100%	2	03:02
18-jul	5	3	8	63%	3	03:07

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
19-jul	5	0	5	100%	19	01:56
22-jul	6	0	6	100%	4	02:32
23-jul	6	0	6	100%	2	04:27
24-jul	7	2	9	78%	19	03:59
25-jul	8	0	8	100%	2	05:39
26-jul	6	2	8	75%	2	04:03
29-jul	4	0	4	100%	2	03:41
30-jul	7	1	8	88%	2	01:56
31-jul	20	1	21	95%	3	02:27
TOTAL	143	17	160	91%	4	03:20

Tabla 6. Indicadores de Eficacia

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 2 (40 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en la semana 1 (100%), El TMO para el mes de julio de 2019 fue de 3 minutos 20 segundos.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	4	0	4	100%	2	04:07
2 Semana	40	7	47	85%	3	3:54
3 Semana	35	4	39	90%	6	2:44
4 Semana	33	4	37	89%	6	4:08
5 Semana	31	2	33	94%	2	2:41
Total	143	17	160	91%	4	03:20

Tabla 7. Indicadores por semana

2.2.3 Línea de atención al ciudadano

2.2.3.1 Gestión llamadas entrantes

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, video llamada y chat, durante el horario establecido por la Entidad (8am- 5pm de lunes a

viernes), acerca de los programas, proyectos e iniciativas que tiene la Agencia, a continuación se detallan las llamadas ingresadas durante el mes de julio de 2019:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	139	91%
Abandonada	15	8%
Fantasma	2	1%
TOTAL	164	100%

Tabla 8. Indicador de llamadas

2.2.3.1.1 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Transferida	95
Llamada errada	8
Caída de llamada	3
Llamada muda	3
Contacto efectivo	11
Llamada prueba	19
TOTAL	139

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

2.2.4 Resultado de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 31 de julio de 2019, la línea de Soporte recibió un total de 15 llamadas de las cuales se tuvo un (1) abandono, teniendo una efectividad del 93% de efectividad:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Abandonadas	0	0%
Finalizadas	4	100%
TOTAL	4	100%

Tabla 10. Llamadas Recibidas

TOTAL LLAMADAS REALIZADAS		
Finalizadas	4	100%
TOTAL	4	100%

Tabla 11. Llamadas Realizadas

A continuación se presenta la tipificación de las llamadas:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Llamada prueba	2
Llamada errada	2
Total general	4

Tabla 11. Detalle Tipificación Llamadas Recibidas Soporte

A continuación se relaciona la gestión realizada a través de la mesa de soporte, para el mes de julio se crearon 11 requerimientos:

NO. TICKET	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DEL INCIDENTE	NOMBRE DE LA CATEGORÍA	FUENTE DEL INCIDENTE
7803-20190708	3/07/2019	03 - CERRADO N1	01 - Requerimiento Interno	01 - WEB
7822-20190708	7/07/2019	03 - CERRADO N1	09 - Municipal	04 - PRESENCIAL
7811-20190708	7/07/2019	03 - CERRADO N1	13 - Requerimiento Interno ART	01 - WEB
7856-20190709	8/07/2019	03 - CERRADO N1	10 - Subregional	01 - WEB
7847-20190709	8/07/2019	03 - CERRADO N1	01 - Requerimiento Interno	04 - PRESENCIAL
7885-20190710	9/07/2019	03 - CERRADO N1	13 - Requerimiento Interno ART	01 - WEB
7952-20190712	10/07/2019	03 - CERRADO N1	13 - Requerimiento Interno ART	01 - WEB
8008-20190715	14/07/2019	03 - CERRADO N1	05 - ART	04 - PRESENCIAL
8000-20190715	14/07/2019	03 - CERRADO N1	13 - Requerimiento Interno ART	01 - WEB
8224-20190723	18/07/2019	03 - CERRADO N1	13 - Requerimiento Interno ART	04 - PRESENCIAL
8226-20190723	22/07/2019	03 - CERRADO N1	13 - Requerimiento Interno ART	01 - WEB

Tabla 122. Detalle casos en DEXON

2.2.4.1 Otras actividades

Durante el mes de julio de 2019 se realizaron las siguientes actividades adicionales por parte del personal asignado a la línea de Soporte:

- Se realiza de nuevo la revisión de las 414 Rutas para identificar los procesos que desprenden a más de dos actividades e identificar las fallas que están presentando.
- Se genera la creación de 54 proyectos de infraestructura.
- Se genera la revisión de los nuevos cambios implementados en el aplicativo G.O. tales como: Proyectos Infraestructura, Proyectos Gestión. Después de hacer la revisión se deben reportar las fallas encontradas en dicho aplicativo.
- Se genera soporte y explicación en piso 38 ya que está presentando fallas el aplicativo G.O.
- Se solicita la creación de 19 proyectos de estructuración en el aplicativo Gestión Oferta.
- Se solicita la revisión de los permisos con los cuales quedaron los Usuarios creados del personal de la ART con el aplicativo Gestión Oferta.
- Se solicita una inducción sobre cómo gestionar las iniciativas en el aplicativo gestión oferta.
- Se solicita validación de migración de las 414 rutas al aplicativo <http://gestionofertapruebas.renovacionterritorio.gov.co/Workflow/Index>:
- Se solicita una revisión sobre las rutas que conllevan a otras actividades y que se genere el reporte de estas rutas para que sean asociadas en el aplicativo <http://gestionofertapruebas.renovacionterritorio.gov.co/Workflow/Index>
- Se solicita brindar soporte sobre manejo del aplicativo Gestión Oferta al personal de Alto Patía.

2.2.4.1.1 Transferencias

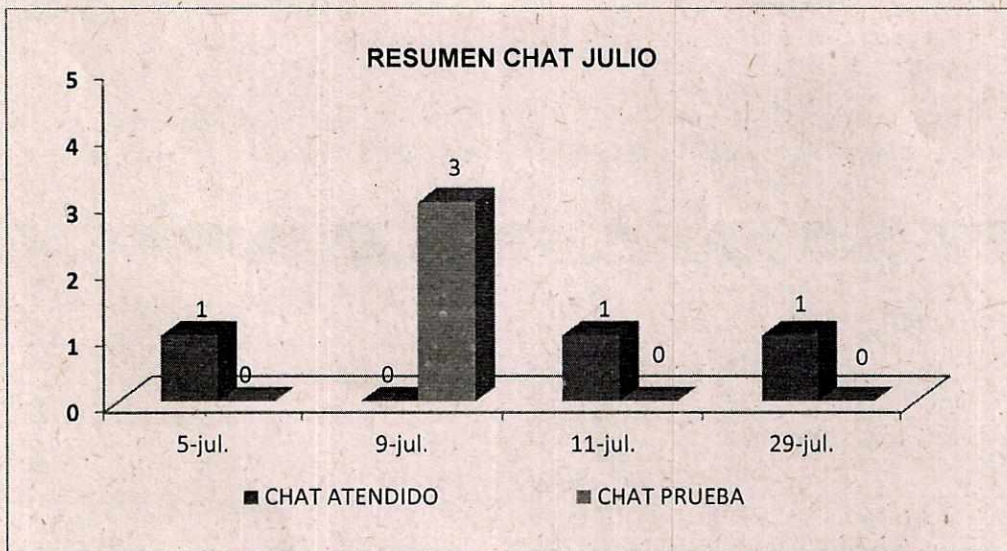
Durante el mes se realizaron 95 transferencias, a continuación se presenta el detalle de la distribución de tipificaciones en el mes de julio de 2019, incluyendo las transferencias realizadas desde la Línea de Soporte.

ÁREA	CANTIDAD
DIRECCIÓN GENERAL	23
TALENTO HUMANO	12
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL TERRITORIO	9
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	9
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
SUBDIRECCIÓN DE CALIFICACIÓN Y FINANCIAMIENTO	8
SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	5
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES Y FORESTALES	4
SOPORTE INFORMÁTICO	3
FINANCIERA	2
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	2
SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y PLANEACIÓN	2
REGIONAL TOLIMA	2
OFICINA DE COMUNICACIONES	1
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	1
CONTRATACIÓN	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
REGIONAL PACIFICO	1

Tabla 13. Distribución Tipificación de las llamadas por solicitud de área a contactar

2.2.5 Resultado de canal chat y web

A continuación se muestra las estadísticas entregadas por el software de chat en el periodo comprendido del 1 al 31 de julio de 2019:



Gráfica 2. Resultados Generales del chat

Al revisar puntualmente cada uno de los chats, se encuentra la siguiente información:

- 6 Chats en total ingresaron en el mes de julio de 2019 de los cuales los 6 fueron atendidos

De las interacciones atendidas se relaciona a continuación la categorización de las mismas

- 3 Contacto Efectivo
- 3 Pruebas de Funcionamiento.

TIIFICACIÓN	CANTIDAD
Chat atendido	3
Chat prueba	3
Total general	6

Tabla 14. Detalle Resultados chat

2.2.6 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de julio de 2019, no se presentaron video llamadas por parte de los ciudadanos.

2.2.7 Envío de SMS

En el mes de julio de 2019, se solicitó por parte de la Agencia de Renovación del Territorio, el envío de mensajería SMS ciudadanos distribuidos de la siguiente manera:



iQ
OUTSOURCING

BASE A GESTIONAR:	ENTREGA ENVIÓ SMS JUL 2019
Responsable:	IQ OUTSOURCING
Total registros gestionados	1368 - 152
Total mensajes enviados julio	4.712

FECHA DE ENVÍO	SMS
12/07/2019 10:34	¡Los PDET avanzan! La Asamblea Departamental de Bolívar aprobó el Plan Departamental de Extensión Agropecuaria PDEA
12/07/2019 12:30	La Asamblea Departamental Bolívar aprobó PDEA y recursos beneficiarán a productores agropecuarios en ciencia, innovación y tecnología.
12/07/2019 15:45	¡Avanzamos! Con PDEA Bolívar para implementar las iniciativas de generación de ingresos planteadas desde los PDET, que lidera la ART
12/07/2019 18:00	El PDEA contará con recursos para mejorar asistencia técnica y con un instrumento propio de planeación agropecuario especializado
30/07/2019 12:30	Ordenanza en Bolívar, una herramienta fundamental para consolidar presencia del Gob Nal en los 13 municipios afectados por el conflicto.
30/07/2019 19:30	Con trabajo articulado entre ART y corporación regional, Bolívar es uno de los pioneros en alcanzar ordenanza a favor del PDET.
31/07/2019 12:26	¡ Su labor fue determinante en proceso de Planeación Participativa de más de 200 mil personas de los 170 municipios PDET
31/07/2019 15:00	Ordenanza Dpto. Bolívar selló el futuro de los proyectos que concertó la comunidad en los PDET's para la transformación del territorio
31/07/2019 19:30	Ordenanza Bolívar: legado de administraciones municipales y departamental en planeación, d/llo territorial y eficiencia a favor de PDET's.

Tabla 15. Detalle Envió SMS julio 2019

2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de julio/19 se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los canales; telefónico y chat, a continuación se presentan los resultados para cada uno de ellos:

2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

En el canal de atención del Chat los ciudadanos realizaron siete (4) encuestas de Satisfacción de la calidad del servicio en el Chat, en el periodo comprendido del 1 al 31 de julio de 2019, con los siguientes resultados:

PREGUNTAS:	
En escala de 1 a 5 (siendo 1 "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho")	Promedio de Respuesta
¿Cómo califica la agilidad en la atención?	4,7
¿Cómo califica la claridad de la información?	4,2
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	4,7

Tabla 16. Resultados encuesta chat

2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de julio de 2019, cuatro (4) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

PREGUNTAS:	
En escala de 1 a 5 (siendo 1 "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho")	Promedio de Respuesta
¿Cómo califica la agilidad en la atención?	5
¿Cómo califica la claridad de la información?	5
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	5

Tabla 17. Resultados encuesta chat

2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de julio se realizaron las siguientes actividades:

- Elaboración de informe sobre la percepción del servicio (107 encuestas).
- Actualización de las bases generales consolidado 2019, informe semanal.
- Elaboración de consolidado de peticiones correspondientes al primer semestre de todas las áreas para verificación interna.
- Atención de solicitudes internas en la consola Service Manager.
- Análisis de información de PQRSD en consolidado de registros.
- Seguimiento y control en aplicativo CMS de peticiones pendientes de respuesta.
- Apoyo en actividades competentes al área de la coordinación de atención al ciudadano (Reuniones y capacitaciones).
- Administración de Aplicativo CMS.



- Asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.
- Análisis de información de PQRSD en consolidado de registros.
- Verificación, reasignación y respuesta de PQRSD.
- Asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.
- Apoyo en actividades competentes al área de la coordinación de atención al ciudadano (Reuniones y capacitaciones).
- Seguimiento y control en aplicativo CMS para cierre de peticiones.
- Administración de Aplicativo CMS.

3 CALIDAD ART

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren la satisfacción al usuario final, contar con personal cualificado que ofrezca a los clientes confianza, efectividad, credibilidad y velar por la mejora continua de la operación. El proceso de monitoreo es una actividad que permite mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos para que proporcionen un servicio de calidad.

Durante el mes de julio, se realizó una muestra aleatoria del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en la línea detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora.

3.1 Errores críticos y no críticos

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico así:

3.1.1 Error crítico de Negocio

- Ley Habeas Data
- Agente diligencia los campos requeridos para la tipificación de la llamada

3.1.2 Error crítico de Usuario Final

- Se realiza la captura de información pertinente y de acuerdo al protocolo establecido por el MINCIT
- Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresiva.
- Muestra actitud de servicio
- Direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta.
- Información completa y precisa

3.1.3 Error No crítico

- Contesta la llamada dentro del tiempo establecido.
- Saluda con el guion establecido para el MINCIT
- Valida con el ciudadano si tiene preguntas adicionales
- Utiliza el guion de despedida definido para el MINCIT



- Está atento a la solicitud del ciudadano.
- Identifica la petición del Ciudadano
- Responde coherentemente la petición del ciudadano
- El tono de voz es cálido y genera empatía con el ciudadano.
- Personaliza la llamada
- Respeto el uso de la palabra del ciudadano
- Muletillas
- Utilización correcta del lenguaje
- Agradece tiempo en espera
- Justifica tiempo en espera
- Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos.
- Realiza encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido

3.2 Tipos de monitoreo evaluados por IQ

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el usuario para validar el manejo integral de la transacción.

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error crítico	Error no crítico
$\geq 85\%$	$\geq 90\%$

Durante el mes de julio se realizaron un total de 94 auditorías, un promedio de 15 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

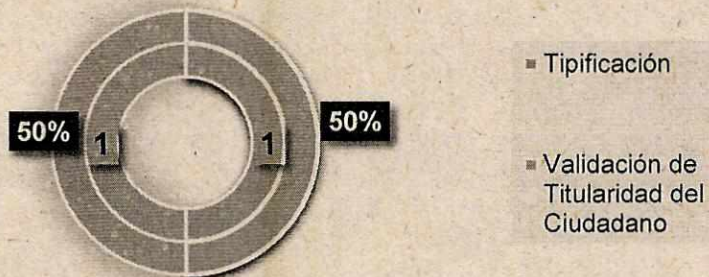
Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
Julio	94	15

Tabla 8 Promedio de auditorías por agente

En el transcurso del mes, se realizó afectación de Error Crítico de Negocio (ECN), en los siguientes ítems:

- Tipificación (1) incidencia: Agente diligencia los campos requeridos para la tipificación de la llamada.
- Validación de Titularidad del Ciudadano (1) incidencia: Se realiza la captura de información pertinente y de acuerdo al protocolo establecido por el MINCIT.

Participación ECN

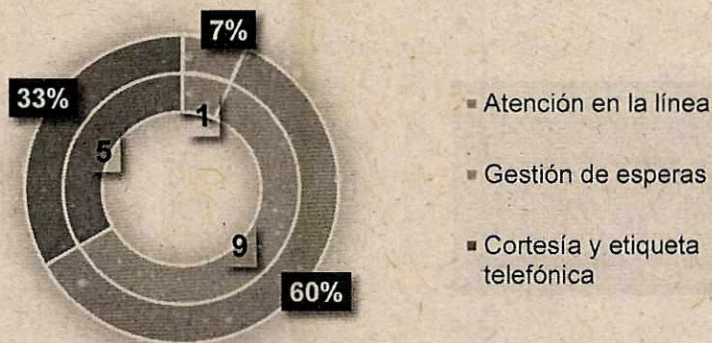


Gráfica 9 Errores Críticos de Negocio

También, fue posible identificar afectación en 3 Errores No Críticos, específicamente en los siguientes ítems:

- Gestión de esperas (9) Incidencias: No agradece ni justifica los tiempos de espera durante la transacción y no retoma en los tiempos establecidos.
- Cortesía y etiqueta telefónica (5) Incidencias: En el desarrollo de la gestión se utilizan palabras técnicas, diminutivos o muletillas como; Ok, De acuerdo, Correcto.
- Atención en la línea (1) Incidencias: No se contesta la llamada en los tiempos establecidos, no usa el guión de bienvenida y despedidas establecidas para MINCIT.

Participación ENC



Gráfica 10 Errores no críticos

En el mes de agosto se realizarán talleres de audio escucha para identificar en conjunto las falencias y fortalezas de los agentes, como también talleres sobre habilidades blandas, etiqueta telefónica y gestión de esperas para potenciar las oportunidades de mejora logrando excelentes gestiones.

4 Capacitaciones

Durante el mes de julio de 2019, se llevó a cabo la segunda jornada de capacitación sobre el fortalecimiento de habilidades de redacción y ortografía de textos; por otro lado, un taller de muletillas para brindar a los agentes alternativas de frases puente al momento de la gestiones; en total se formó al personal en 5 horas de formación de acuerdo con las necesidades de la Operación.

El cronograma de actividades en el mes de julio fue el siguiente:

Día	Tema	Lugar	Duración	Alcance
16/07/2019	Capacitación "Redacción y Ortografía" Parte II	IQ Outsourcing	2 Horas	33% Operación
18/07/2019	Capacitación Interoperabilidad	MINCIT	2 Horas y 30 Minutos	16% Operación
19/07/2019	Socialización "Capacitación Interoperabilidad"	IQ Outsourcing	30 Minutos	50% Operación
19/07/2019	Socialización "Capacitación Interoperabilidad"	IQ Outsourcing	30 Minutos	50% Operación
24/07/2019	Capacitación "Redacción y Ortografía" Parte II	IQ Outsourcing	2 Horas	33% Operación
25/07/2019	Capacitación "Redacción y Ortografía" Parte II	IQ Outsourcing	2 Horas	33% Operación
31/07/2019	Taller de roles	IQ Outsourcing	1 hora	100% Operación
Total Tiempo de Formación			6 horas y 30 minutos	

Tabla 18- Capacitaciones

5 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de julio de 2019 en el centro de contacto de IQ Outsourcing en la operación para la Agencia de Renovación del Territorio, se puede concluir que:

- El tiempo de atención en el Chat cerró en 35 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 3 minutos 20 segundos, y para el Chat fue de 8 minutos con 53 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el acuerdo marco
- Del 03 al 05 de julio la línea fija 4221030 no estuvo en funcionamiento por fallas internas en la ART, el lunes 8 de julio se restablece el servicio.
- E 01 de julio inicia la nueva persona la atención en los canales de servicio disponibles por la ART (Telefónico y Chat).
- Se sugiere a la entidad colocar los canales de chat y videollamada en lugares más visibles de la página web con el fin de aumentar la cantidad de interacciones entre los ciudadanos y la ART.